



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y la calidad del servicio en la
institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista,
2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Bach. Juan Carlos Llerena Dávila

ASESORA:

Dra. Nélida Valencia Coral

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

Perú - 2018

Dra. Doris Vela Valles
PRESIDENTE

Mtro. Gilberto Fernández Arica
SECRETARIO

Dra. Nélida Valencia Coral
VOCAL

DEDICATORIA

A mi señor todo poderoso, que me dio todo en esta vida, y me dio la luz del entendimiento para poder discernir entre lo bueno y lo malo.

A mi esposa Patricia y mi hija Vianca que son todo para mí en esta vida y han hecho en mí, una persona agradecida de la vida.

Juan Carlos Llerena

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestros docentes por su esmerada labor dedicándose a la formación de profesionales, entregándonos las herramientas que nos permitieron culminar con éxito esta nueva experiencia, y de ésta manera ampliar nuestros horizontes en nuestra vida profesional.

De la misma forma quiero agradecer a mis compañeros de trabajo, que me apoyaron en la recolección de los datos dentro de la institución educativa, impulsándome en todo momento a desarrollar la capacidad de superación, y así mismo, los buenos deseos y parabienes en esta nueva etapa de mi vida profesional.

Y, por último, a todas las personas que me motivaron y alentaron a seguir adelante para la elaboración y culminación de este trabajo.

Llerena

PRESENTACIÓN

La elaboración de la actual teoría, titulada “La gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018”, trata en lo posible encontrar el vínculo que se da entre dos variables, primera la gestión administrativa y la segunda calidad del servicio, desarrollado en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Esta investigación, busca convertirse en una herramienta para dar una posible solución a las dificultades surgidas en la atención que se brinda en las instituciones educativas, y la satisfacción de las personas ante este servicio.

Para la ejecución de este trabajo de investigación, se ha seguido con todas las directivas metodológicas y requerimientos que exige la escuela de Posgrado. Después de los análisis efectuados y luego de evaluar los antecedentes de ésta, se ha identificado los factores a investigar; teniendo en cuenta algunos estudios ya desarrollados y las diversas teorías que fundamentan y sostienen el presente estudio, para luego efectuar un análisis exhaustivo de las mismas, lo cual ha sido fundamental para desarrollar la investigación.

Por otra parte, en esta labor de exploración se utilizó el cuestionario, como herramienta de recojo de datos, estructurándose en función a lo que se quiere demostrar en la presente investigación. Luego se procedió con el instrumento informático SPSS22, aplicación estadística que permitió procesar todos los datos de la investigación.

Queda solo esperar, cumplir con las normas y reglamento que emanan de la Universidad, para la evaluación y aprobación del presente trabajo, y de esta manera poder cumplir con la meta tan ansiada.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018. Se estableció que el enfoque de estudio es cuantitativo de tipo correlacional no experimental cuya finalidad fue, determinar la relación significativa que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Se determinó la relación de dichas variables con respecto a sus seis dimensiones: calidad de respuesta, la cortesía, competencias personales, confianza en el servicio, trato recibido y optimización del servicio.

Se empleó 48 encuestas para los trabajadores de la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018, quienes están laborando en la institución educativa durante el periodo, 2018.

Para la recopilación de la información se usó como instrumento un cuestionario con 20 ítems, entre ambas variables con una escala dicotómica con respuestas de sí y no.

La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizados de acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido fue de 0,852 para el cuestionario utilizado.

Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

Palabras claves: Gestión administrativa y calidad del servicio

ABSTRACT

The present investigation was developed in the educational institution application UNAP-San Juan Bautista 2018. It was established that the study approach is quantitative non-experimental correlation type whose purpose was to determine the significant relationship that exists between administrative management and service quality.

The relationship of these variables was determined with respect to its six dimensions: quality of response, courtesy, personal competences, trust in the service, treatment received and optimization of the service.

48 surveys were used for the workers of the educational institution application UNAP-San Juan Bautista 2018, who work in the educational institution during the period, 2018.

For the collection of information, a questionnaire with 20 items was used as a tool, between both variables with a dichotomous scale with yes and no answer.

The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the result obtained was 0.852 for the questionnaire used. Therefore, the instruments are reliable and consistent.

Keywords: Administrative management and quality of service

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN JURADA	vii
PRESENTACIÓN	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1. Realidad Problemática.....	04
1.2. Trabajos Previos.....	06
1.2.1. Antecedentes de la investigación.....	06
1.2.1.1. A nivel internacional.....	06
1.2.1.2. A nivel nacional.....	07
1.2.1.3. A nivel local.....	07
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	08
1.3.1. La Gestión Administrativa	08
1.3.1.1. Origen y evolución de la gestión administrativa	12
1.3.1.2. Precursores de la gestión administrativa	14
1.3.1.3. Importancia de la gestión administrativa.....	15
1.3.1.4. Principios de la gestión administrativa	16
1.3.2. Calidad del servicio	18
1.3.2.1. Concepto de servicio	18
1.3.2.2. Características de servicio	20
1.3.2.3. Tipos de servicios	20
1.3.2.4. Importancia de la calidad del servicio	24
1.3.3. Dimensiones de la gestión administrativa	25
1.3.3.1. Dimensión capacidad de respuesta.....	25
1.3.3.2. Dimensión cortesía	25
1.3.3.3. Dimensión competencias personales	26
1.3.4. Dimensiones de la calidad del servicio.....	26
1.3.4.1. Dimensión confianza en el servicio.....	26

1.3.4.2. Dimensión trato recibido	26
1.3.4.3. Dimensión optimización del servicio	27
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis específicas.....	29
1.7. Objetivo General.....	30
1.7.1. Objetivos específicos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables. Operacionalización	31
2.2.1. Variable 01: Gestión administrativa.....	31
2.2.1.1. Dimensiones de la gestión administrativa.....	31
2.2.2. Variable 02: Calidad del servicio	32
2.2.2.1. Dimensiones de la calidad del servicio	32
2.2.3. Matriz de operacionalización	33
2.3. Población y muestra	34
2.3.1. Población	34
2.3.2. Muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.4.1. Técnica.....	36
2.4.2. Instrumento	36
2.4.3. Validez	37
2.4.4. Confiabilidad	37
2.5. Método de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados.....	41
3.2. Tablas y gráficos descriptivos.....	41
3.3. Análisis inferencial	55
3.3.1. Prueba de hipótesis estadística.....	55
IV. DISCUSIÓN	69

V.	CONCLUSIONES	71
VI.	RECOMENDACIONES	74
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: El servicio fue cumplido en los plazos establecidos	41
Tabla N° 2: Recursos y materiales adecuados	42
Tabla N° 3: Servicios que ofrece la institución	43
Tabla N° 4: Confianza y buena disposición en el servicio	43
Tabla N° 5: Manejo de un lenguaje comprensible	44
Tabla N° 6: Personal administrativo respetuoso.....	45
Tabla N° 7: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites administrativos	455
Tabla N° 8: Resuelven situaciones conflictivas	466
Tabla N° 9: Imagen de honestidad y confianza	477
Tabla N° 10: Personal administrativo preparado	477
Tabla N° 11: Dominio de los procedimientos administrativos.....	488
Tabla N° 12: Se resuelven las necesidades solicitadas	499
Tabla N° 13: Se dieron soluciones a las demandas solicitadas	499
Tabla N° 14: Atención lenta en los servicios	50
Tabla N° 15: Servicio adecuado	51
Tabla N° 16: Solicitudes atendidas	51
Tabla N° 17: Expectativas esperadas	52
Tabla N° 18: Conocimiento de necesidades prioritarias.....	53
Tabla N° 19: Mejora de la calidad del servicio prestado.....	533
Tabla N° 20: Estrategias para agilizar el trabajo requerido	544
Tabla N° 21: Prueba general de chi-cuadrado	555
Tabla N° 22: Medidas simétricas general.....	566
Tabla N° 23: Prueba chi-cuadrado	577
Tabla N° 24: Medidas simétricas.....	588
Tabla N° 25: Prueba chi-cuadrado	59
Tabla N° 26: Medidas simétricas.....	60
Tabla N° 27: Prueba chi-cuadrado	611
Tabla N° 28: Medidas simétricas.....	622
Tabla N° 29: Prueba chi-cuadrado	633
Tabla N° 30: Medidas simétricas.....	644
Tabla N° 31: Prueba chi-cuadrado	655
Tabla N° 32: Medidas simétricas.....	666

Tabla N° 33: Prueba chi-cuadrado	67
Tabla N° 34: Medidas simétricas.....	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cumplimiento de los plazos establecidos.....	42
Figura 2: Recursos y materiales adecuados	42
Figura 3: Información de todos los servicios prestados.....	43
Figura 4: Se inspira confianza y disposición en la atención	44
Figura 5: Se maneja un lenguaje comprensible	44
Figura 6: Es respeto con el personal	45
Figura 7: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios	46
Figura 8: Preparados para afrontar situaciones conflictivas	46
Figura 9: Honestidad y confianza en el servicio	47
Figura 10: Preparación y profesionalismo en el cargo	48
Figura 11: Muestra dominio de los procedimientos administrativos	48
Figura 12: Se resuelven y priorizan las necesidades	49
Figura 13: Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas	50
Figura 14: La atención es lenta	50
Figura 15: El servicio es el adecuado.....	51
Figura 16: Las solicitudes son atendidas	52
Figura 17: Se cumplió con las expectativas esperadas.....	52
Figura 18: Se conoce de las necesidades prioritarias	53
Figura 19: Se busca la manera de mejorar la calidad del servicio	54
Figura 20: busca estrategias para agilizar el trabajo requerido	54

ANEXOS

Anexo N° 1	79
Anexo N° 2	81
Anexo N° 3	90
Anexo N° 4	92
Anexo N° 5	93
Anexo N° 6	94

I. INTRODUCCIÓN

En el presente, la competitividad es cada vez más visible, el interés de las organizaciones prestadoras de servicios, en dar un mejor servicio hacia los clientes, representa estar a la vanguardia de los nuevos procedimientos y técnicas que permitan alcanzar los objetivos trazados; de esta manera las empresas prestadoras de servicios permanecen en los centros de abastos desarrollando técnicas y procedimientos que satisfagan las demandas de sus clientes.

Muchas de estas entidades determinan diferentes agentes que permiten comparar dichas situaciones unas con otras, permitiendo el desarrollo de estas, uno de esos agentes, es la calidad del servicio, a la que las empresas le han dado una gran importancia en los negocios comerciales, porque les ha permitido desarrollar constantemente un buen servicio, subiendo así la satisfacción del cliente. Los negocios que mantienen una relación estrecha con sus clientes, elevan su notoriedad, cuando éstos hacen propaganda gratuita de los servicios o productos que brindan, haciendo que los negocios ganen y tengan clientes satisfechos.

El brindar un buen servicio por parte de las empresas, se ha empoderado de tal forma, que a fines de estos tiempos ha desarrollado gran jerarquía, debido a que las personas cada vez demandan un mejor servicio por parte de las empresas, relacionados éstos con el desarrollo de mercado, productos, servicios y tecnología. En el presente, para que las empresas logren obtener una presencia en el mercado, deben enfocarse en una buena Gestión Administrativa y en dar una buena atención, con una constante transformación en la entrega de beneficios prestados, se tiene que lograr de esta manera, que los clientes logren una satisfacción.

Si todas las empresas tomaran conciencia que un buen servicio es un factor importante en el crecimiento y progreso, donde se genera grandes utilidades, podría tomarse como procedimientos a seguir por dicha empresa. Esto nos

llevaría a familiarizarnos con nuestros clientes y lo más interesante es que sus opiniones sirvan para llegar a una atención de calidad.

Espasa C. (2008) Señala que la diligencia es considerada una ciencia empírica antigua, en la actualidad las escuelas que hablan sobre gestión conservan lo anterior en las obras realizadas por el grupo de estudios, a la mitad del XX se desarrolla con gran ímpetu la gestión, con los trabajos de Peter Drucker, es donde en aquel momento se consideró como un grupo de procedimientos para llevar a cabo los trabajos con una mayor eficacia.

Llegar a la satisfacción de las personas puede resultar en estos días un gran reto. La atención es una parte de la calidad de un servicio y por ende es algo intangible que tiene que ser visto en el instante de darle una solución al cliente.

El profesor Eduardo Torres, de la universidad de Chile, establece que “naturalidad en un servicio está descrita como una prueba destinada a analizar cada aspecto importante para el consumidor. Esto nos lleva a concluir que la atención es solo una parte del proceso de eficacia de una prestación, la eficacia cuenta con otros referentes fundamentales hacia el cliente”.

Lo concreto en el dar un servicio, debe de ser tomado siempre en cuenta por las empresas. La respuesta rápida, la certidumbre de lo que estoy entregando, la destreza de dar solución a los problemas, entre otros, son parte fundamental en el proceso de una buena atención.

Entonces no solo es ofrecer cuidados al comprador, sino que además de los procesos acordados por las empresas para dar medidas calidad de atención a los clientes, esto debe de llevarse de manera eficiente. La meta es lograr la complacencia del comprador.

**¿De qué manera se puede medir la prestación que otorga un comercio?
¿Cuáles vendrían a ser los instrumentos más importantes?**

Una de las más importantes, es la medición de la calidad del servicio. Esto se logra mediante las encuestas, que son procedimientos estandarizados para las

empresas. Las empresas hacen uso de ellas, pero también puede servir como indicador de comparación con los competidores. Las medidas que más se utilizan son las escalas de "Likert" donde los clientes dan un valor constante midiendo cuál es el nivel en el que se encuentra dicha empresa y la de su competencia.

¿Cuáles vendrían a ser aspectos en el que se sustenta el comprador para evaluar la eficacia de una buena prestación?

Principalmente esto parte de lo concreto de la prestación como tocar, observar, la vestimenta, la buena presencia del lugar, la limpieza, etc. La atención personalizada influye mucho en los negocios ya que es aquí donde el empleado se pone en lugar del cliente y espera ser tratado de lo mejor. Se entiende entonces de que la persona observe que está siendo atendido de la mejor manera, como a los demás clientes.

¿Cuáles vendrían a ser las técnicas fundamentales para rescatar una empresa?

Existen muchas técnicas, pero se utiliza una comúnmente, y se aplica en el momento de no tener lo concreto. Buscar identificar cuáles son las estrategias a tomar para potenciar a los trabajadores en la atención a los clientes y brindar de esta manera una buena prestación. La maña también nos dice que, al identificar las estrategias, se tiene que luchar con las conductas que se desea en nuestros empleados.

Resumiendo, se deben tomar muchas acciones que permitan que los empleados eleven sus capacidades e incrementen sus potencialidades. De esta forma, instruir al trabajador del comercio para que efectúe un buen trabajo. Las empresas deben preocuparse por los recursos humanos y darles capacitación constante. El tener un personal motivado es muy importante, el propiciar un ambiente agradable donde el trato sea lo principal cierra la brecha entre empresa y cliente.

Toda persona elevará su potencial cuando esté convencido de las labores que realiza y con ello se tendrá un personal de calidad. En consecuencia, las buenas prácticas, elevan competencias personales lo cual nos llevará a mejorar la calidad del servicio y en consecuencia un cliente satisfecho.

Es de gran importancia escuchar al cliente, que es la parte esencial en el proceso comercial y es por la cual las organizaciones existen, entonces ¿Por qué nos resistimos a escuchar su voz? Es importante comprender que el más poderosos de los compradores, puede infringir más daño a los vendedores. Es por esto, que la satisfacción del cliente juega un papel determinante en las aspiraciones futuras de una organización.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista.

1.1. Realidad problemática.

De la experiencia de haber formado parte de la directiva de la institución educativa Aplicación UNAP, se desarrolla en mí la inquietud de investigar el vínculo que se da entre gestión administrativa y la calidad del servicio brindado.

La Institución educativa Aplicación UNAP, es una institución convenio, es decir está administrada por dos entidades del estado, la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, y la Dirección Regional de Educación de Loreto, ambas entidades deberían de preocuparse por la problemática que viene pasando nuestra institución, pero son totalmente indiferentes en cuanto a capacitaciones a nuestro personal administrativo e incluso al personal docente, llevándonos a una paupérrima calidad de los servicios.

De la cotidiana observación, y por los años de servicios que tengo en la institución educativa Aplicación UNAP, siempre se ha tenido algunas dificultades en la atención a los trabajadores, ya que el personal administrativo no cuenta con materiales necesarios para una buena atención, de esta forma se presentan dos variables, una la gestión administrativa y la otra calidad del servicio.

Determinándose que existen muchos indicadores que pueden determinar este vínculo entre estas dos variables, de acuerdo a este análisis de la real situación que atraviesa la institución educativa aplicación UNAP, me vi en la imperiosa necesidad de identificar y evaluar muchos de los factores que intervienen en esta relación.

Es así que se ha identificado seis dimensiones para dichas variables de estudio, las cuales son: la capacidad de respuesta, la cortesía, competencias personales, confianza en el servicio, trato recibido y la optimización del servicio, que a mi parecer influyen mucho en el desarrollo administrativo y su relación con una buena atención al personal de la institución.

La institución educativa Aplicación UNAP, ha mantenido estos procedimientos administrativos durante muchos años, es así que preocupado por la falta de atención de nuestras autoridades me sentí en la necesidad de trabajar este proyecto para mejorar de alguna manera la calidad de la atención en nuestra institución.

Resulta cierto que, durante todo este tiempo se ha incrementado la población estudiantil, pero esto no significa que la gestión administrativa haya mejorado notablemente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes de la investigación

Se presentan a continuación los antecedentes de la gestión administrativa, así como el de la calidad del servicio, dándonos a conocer con mayor amplitud el objeto de la investigación, de tal forma que podamos comprender y mejorar nuestro entorno, tomando decisiones positivas para un mejor futuro de las organizaciones. A continuación, tenemos una corta recopilación de lo manifestado por los siguientes autores:

1.2.1.1. A Nivel Internacional

- a) La presente investigación que lleva por título: *Modelo de Gestión para mejorar la atención al usuario del gadm canton Babahoyo, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES de la ciudad de Ecuador*. Se concluyó que la investigación fue calificada con un promedio de 9.5, el cual nos indica que éste modelo de gestión es altamente adaptable y tiene un gran potencial para ayudar a organizar el municipio de Babahoyo. **(Hidalgo, 2015)**
- b) La presente investigación que lleva por título: *La Gestión Administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*. Se concluyó que la investigación repercute internacionalmente hacia la empresa, ya que accederá a ejecutar grandes cambios que permitan garantizar su permanencia en el tiempo. **(Tórrez, 2015)**
- c) La presente investigación que lleva por título: *Gestión y Gobernanza local en Perspectiva comparada: Las Políticas Públicas de Modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el Norte de Portugal*. Se concluyó que la afirmación que se plantea, en donde se ha centrado todos los esfuerzos del investigador, da a conocer la transformación del modelo de la gestión pública dirigidas

hacia los gobiernos, que estamos seguro que ha quedado totalmente demostrado a través de los diferentes reclamos a la actual gestión gubernativa y la elaboración del modelo emergente que contenga los elementos indispensables para la mejora de una gestión. **(Valera, 2010)**

1.2.1.2. A Nivel Nacional

- a) La presente investigación que lleva por título: *Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martín"*. Se concluyó que el rango que posee la gestión administrativa de las Mype Comercial "San Martín" se debe que un 64% de empleados que laboran en dicha empresa están conformes con las estrategias y procedimientos que la empresa desarrolla para la gestión administrativa.**(Roque, 2016)**
- b) La presente investigación lleva por título: *La Gestión Administrativa y la Calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*. Se concluyó que existe alta reciprocidad progresiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y sus indicadores.**(Rivas, 2015)**
- c) La presente investigación lleva por título: *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del instituto superior particular "La Pontificia"* Se llegó a concluir que hay una correspondencia relevante entre las extensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente.**(Quichca, 2012)**

1.2.1.3. A Nivel Local

- a) La presente investigación lleva por título: *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre*. Se concluyó que de acuerdo a los estudios realizados todas las personas

encuestadas se tiene una alta insatisfacción calculada a un 62%, estando en las escalas permitidas, para el beneficiario, siendo inadecuados para el servicio prestado en todas las oficinas descentralizadas del OSIPTEL. (Arrué, 2014)

- b) La presente investigación lleva por título: *Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos*. Se concluyó que los siguientes resultados estadísticos significativos: $X^2 = 175.77$, $gl = 1$ y $p = 0.004$ ($p < 0.05$), el cual permitió aprobar la hipótesis general.(Calampa, 2015)
- c) La presente investigación lleva por título: *Análisis del nivel de satisfacción de los clientes de Rímac Seguro y Reaseguros agencia Iquitos*. Se concluyó que luego del proceso discusión y revisión de los resultados, se obtuvo el siguiente resultado, de que los usuarios de Rímac seguros y reaseguros sucursal Iquitos, tienen un incremento del nivel de satisfacción. (Hidalgo & Tananta, 2017)

1.3. Teorías relacionadas al tema

A continuación, se presenta la base teórica en el cual se sustenta la siguiente investigación, donde se describen las variables de estudio y sus características:

1.3.1. Gestión administrativa.

Los beneficios de efectuar un trabajo firme e incisivo de una forma procedimental y extensa en un determinado período conllevan a que la escala empresarial tenga una secuencia de recompensas que para una empresa resultan muy importantes. Debemos tener en cuenta algunos factores tales como:

- Optimización de los recursos
- Disminuir los riesgos
- Seguridad
- Determinación

“En la actualidad observamos que muchas de las empresas quiebran, y esto es porque no han aprendido a manejar los recursos desde una dirección competente empezando de la idea de que la dirección es planear, constituir, guiar y vigilar las acciones que desarrollan los directivos de una organización, con la finalidad de llegar a la meta deseada por organización”. **(Aranda, Grupo Aranda Formación, 2014)**

La definición es general, un poco cerrada, donde tiene un carácter idiomático, servido de su carácter etimológico, de esta manera para concebir una idea más clara debemos buscarla dentro de las diferentes definiciones dadas por muchos tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un persona muy importante, dijo lo siguiente administrar consiste en "proveer, constituir, ordenar, sistematizar y vigilar". **(Fayol, 2018)**

Haciendo un análisis de los hechos antes mencionados se puede determinar qué la gestión administrativa son procedimientos que nos permiten trazar y cuidar nuestro entorno, en el cual se desenvuelve un grupo de personas con un fin común.

La presente tendencia que se da a la administración educativa, define como director al líder dentro de las instituciones educativas. Una de las partes principales en la mejora de su trabajo es el de ser un líder administrativo, guiando a todos hacia el beneficio común en la escuela. Un guía administrador tiene que ser una persona preparada, con habilidades y particularidades para pensar y optimizar la organización, elaborar procedimientos estratégicos, operar los capitales públicos y destinar técnicas e instrucciones administrativas descentralizadas. Está bajo su responsabilidad la parte operativa institucional con la finalidad de alcanzar la visión, la misión y los objetivos institucionales.

La escuela actualmente, debería presentar una alta sistematización; ya que se enfrenta a diferentes obstáculos tanto a nivel de sistema, como en el espacio en donde se desenvuelve, es de esta manera que los especialistas dan a conocer grandes cambios que perturban tanto a estudiantes como a los

educadores; por ello la escuela se separa cada vez más de su meta que es el de instruir seres humanos.

Según Terry, “la instrucción debe conservar un precepto legal ya que está consignada a modificar el entorno de la persona como tal”, de acuerdo a esto el rol del docente sería fortalecer sus conocimientos para que lleven al triunfo de la organización, es en este enfoque donde hemos de identificar algunos procedimientos notables en su trabajo: La planeación, organización, ejecución y control. A continuación, definiremos cada uno de ellos:

Planeación:

Es cuando la dirección se anticipan a sus objetivos y que sustentan el desarrollo de dichas actividades en métodos, planes y no en presentimientos. La planificación de las actividades presentan las metas de la institución y determinan los procedimientos para lograr alcanzarlos. Representan el horizonte por el cual la organización llegue a obtener y comprometer los capitales que se solicitan para llegar a dichos objetivos.

Se presentan algunos procedimientos:

- Explicar, ampliar y establecer los objetivos.
- Predecir.
- Instituir las situaciones y supuestos bajo las cuales se elaborará el trabajo.
- Elegir y expresar las labores para llegar a los objetivos.
- Establecer un plan de mejora.
- Instaurar políticas, instrucciones y técnicas de trabajo.
- Predecir las posibles dificultades a futuro.
- Transformar las reglas de acuerdo a los resultados de control.

Organización:

Es sistematizar y ordenar la labor, entre los integrantes de una comunidad u organización de tal forma que estos logren llegar a las metas y objetivos planteados.

Se presentan algunos procedimientos en la organización:

- Subdividir el trabajo.
- Congregar los deberes operativos en sitios.
- Congregar los sectores operacionales en equipos fáciles de manejar
- Identificar y ubicar a los trabajadores según sus características.
- Determinar la autoridad.
- Brindar facilidades al personal y otros recursos.
- Controlar la organización en función de los resultados obtenidos.

Dirección:

Es ordenar, mediar y motivar a los trabajadores para realizar una determinada acción.

Se presentan algunos procedimientos importantes en el proceso de dirigir:

- Ser participativo.
- Motivar a los trabajadores constantemente.
- Se comunicativo.
- Desarrollar el potencial de los trabajadores.
- Recompensar el trabajo bien desarrollado.
- Recompensar el buen trabajo.
- Hacer un análisis de los logros obtenidos.

Control:

Secuencia a través del cual se determinan que el desarrollo de las labores concretas, se acoplan a las labores planificadas. La empresa tiene que estar seguro de que todos los actos que realicen los integrantes de la empresa sean guiados a un fin planificado.

Se presentan algunos procedimientos de control:

- Comparar los resultados.
- Evaluar los resultados.
- Crear instrumentos de medición fiables.
- Dar a conocer los instrumentos.

- Registrar los datos obtenidos en una medición y luego compararlas.
- Corregir las acciones que estén fuera de los objetivos.
- Dar a conocer los resultados a las personas indicadas.

1.3.1.1. EL ORIGEN Y EVOLUCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El desarrollo de la gestión administrativa se da a entender, en cómo las personas han resuelto los problemas de su entorno tangible en función a su entorno.

Gestión Administrativa en la Edad Antigua

Teniendo en cuenta que la gestión es un orden emergente, la tradición de la ideología administrativa es muy longeva ya que brota de la esencia misma del hombre, ya que en todo momento se tuvo la insuficiencia de clasificar acciones, quitar medidas y de ejecutarlas; de esa forma en la antigua dirección se hallan varios tratados administrativos del presente y están en el código de Hammurabi, en el Nuevo Testamento, así como la forma de conducir los proyectos en las culturas como la Griega, Egipcia, Roma y China, donde se hallan pistas del sumario administrativo.

La cultura egipcia, desarrollaba un procedimiento administrativo con una riqueza estructurada y un régimen donde su extenso centraba el poder, basado en la fuerza y el impulso de hacer las cosas. En esta cultura se desarrolló uno de los primeros regímenes de transacciones urbanas.

La Administración en la Edad Media

La decadencia del imperio Romano y la soberanía real se trasladó al jefe o patrón, en torno a él se concentraban numerosos hombres dando cabida a la Edad Media, que conllevó a la separación del régimen que se distinguió de las otras formas administrativas que se habían desarrollado inicialmente.

Tuvo también un gran progreso las nuevas ideas administrativas y se afianzaron organismos como la iglesia católica. En éste período la dirección

da un salto al nacer en Italia, los tratados de la contabilidad moderna y de las actividades productivas.

La Administración en la Edad Moderna

En ciudades europeas como Rusia y Austria surge el pensamiento administrador denominado “cameralistas” donde obtuvo su mayor desarrollo en el año 1560 donde se optimizaron los procedimientos administrativos de ese tiempo. Para algunos eruditos los cameralistas vienen a ser los fundadores del estudio científico de la administración pública.

A mitad del siglo XVIII se dio inicio al levantamiento industrial inglés, el cual estuvo compuesta por una nueva agrupación de administradores, que desplegaron sus propias concepciones y métodos, naciendo algunos de los fundamentos administrativos primordiales.

La Administración en la Edad Contemporánea

Es el momento donde se desarrollan los cimientos de la administración, dando cabida a la verdadera ciencia, porque como producto de las carestías de la época, nacen hipótesis, elementos y cargos administrativos, que aunque destacadas o retocadas desempeñaron un rol transcendental referente al progreso de este movimiento.

La Administración en la Sociedad Moderna

Se sabe que la administración es una conducta respectivamente naciente, su progreso fue demasiado vertiginoso. El pasado de la ideología administrativa nos da la idea de los impuestos, dificultades y las circunstancias que se encontró dentro de los postrimeros setenta años de la historia industrial. La administración es un prodigio mundial, cada estructura, cada asociación tienen que tomar decisiones, estar en contacto con variadas diligencias, orientar a las personas, valorando el trabajo, en base a los objetivos anteriormente planificados.

1.3.1.2. PRECURSORES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Muchas personas destacadas lograron que hoy en día la administración llegue a definirse como lo es hoy, con sus aportes favorecieron para el impulso de la misma. Entre estos grandes colaboradores tenemos:

Confucio, uno de los más grandes filósofos de la historia, contribuyó con un conjunto de normas para la administración pública, exhortando:

“Que los individuos que dominan estructuras gubernativas le corresponde identificar perfectamente la ciudad para así estar en contextos de solucionar las demandas”.

“Exceptuar de la elección de los trabajadores la preferencia y compañerismo”.

“Que los empleados selectos deberían ser individuos honestos, desprendidos y competentes”. **(Confucio, 2013)**

Adam Smith expresó “el reconocimiento de la segmentación de la labor, se entiende como exclusivismo en las labores para la disminución de coste de fabricación”. **(Smith, 2013)**

Henry Metacalfe:

Fue conocido por establecer nuevas inventivas de inspección administrativa, estimada como muy sensibles. Escribió "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", fue apreciada por su contexto de obra revolucionaria en la administración científica. **(Metacalfe, 2013)**

Woodrow Wilson:

Separó la política y la administración, dándole el nombre de saber de la administración, defendiendo su instrucción hacia un horizonte escolástico.

Frederick W. Taylor

Es el gestor de la administración científica; trabajó durante los años 1880 y 1915 con distintas compañías, dando a conocer sus buenas doctrinas en búsqueda de incrementar la administración, revelando las deficiencias que

eran causadas por el elemento humano, ya que a partir de su análisis, los empleados "en lugar de brindar todo su fortaleza en la producción de la mayor cuantía de trabajo, en la mayoría de los casos hacen intencionadamente lo menos que pueden" **(Taylor, 2013)** .

De igual manera, originó que las empresas acrecentaran la paga a los empleados más productivos, desarrollando así de esta manera la competitividad.

Henry Fayol

Fue el que inició y desarrolló una hipótesis simplista referente a la administración, es por ello considerado como el "patriarca de la administración moderna".

Dio un lugar en los centros educativos, para la enseñanza de la administración.

1.3.1.3. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El desafío para fortalecer la casta ahorrativamente reformada, con reglas generales renovadas y una dirección eficazmente activa, es un gran desafío que se le presenta a la gestión administrativa moderna, avizorando un horizonte pleno.

La inspección de los proveedores está en función de una administración positiva; esto quiere decir que la osadía y la complacencia de varios objetivos mercantilistas, sociales y políticos reposan en la capacidad de la dirección.

En un contexto complejo, donde se pide aglutinar capitales tanto materiales como humanos para formar empresas de gran envergadura, la dirección ocupa un lugar muy importante en cuanto al cumplimiento de los diferentes objetivos.

Esto ocurre en la administración pública, ya que debido a su trascendental papel en el progreso mercantil y social de una ciudad cada vez más marcada por acciones que anteriormente fueron olvidadas por el sector privado, el

aparato administrativo público se ha instituido en la empresa más transcendental de un país.

Es mediante esto, que la administración logra su importancia más acertada y primordial ya sea en lo social, religioso, político o económico; toda esta estructura en función de la administración, para ejecutar las metas y objetivos de la buena o mala dirección administradora está el éxito o fracaso de la compañía.

1.3.1.4. Principios de la gestión administrativa

Es el proceso mediante el cual se manejan los pocos recursos para lograr los objetivos ansiados. Se ejecuta mediante 4 puestos concretos: planeación, organización, dirección y control. En el presente, unos autores aumentaron la siguiente regla que debemos de tener presente: la unificación del personal. En este proceso, analizamos la reglamentación administrativa y cuáles son sus principios. Ahora bien, ¿cuáles con los principios de la gestión administrativa?

Antes que nada, ¿qué es un principio en Administración?

Koontz-Weihrich, propuso en su libro de Administración – *Una perspectiva global*, lo siguiente “las nociones son afirmaciones primordiales que manifiestan los idilios entre dos o más grupos de variables”. Es decir, los principios sirven para dar un adelanto de lo que puede pasar, pero a su vez no indica la solución concreta a la situación.

Estos principios están dirigidos esencialmente a las personas no hay restricciones para los elementos, puesto que los seres humanos cambiamos constantemente. Asimismo, estos van modificándose a medida que se modifica la estructura del trabajo y pueden incrementarse otros y disminuirse algunos.

Los principios más representativos son:

Orden: Cuando uno no tiene ordenado el patrimonio se produce la pérdida de los mismos, un trabajo de mala calidad y en momentos, tener que hacer una retroalimentación de él.

Disciplina: Se dan algunas alianzas y normas a los que los miembros de una organización llegan, donde ellos pueden lograr un trabajo sistemático, eficaz y una relación solidaria. Los acuerdo y normas deben de ser cumplidos por cada elemento de la organización, nada de miramientos y todos al mismo rango. La disciplina de una organización está en función de la dirección que le den sus directivos o jefes.

Unidad de mando: Cuando el empleado muestra respeto a su trabajo y además rinda cuenta de ello a su jefe inmediato, grande será su nobleza y deber, así como menor será el suceso de desorden con respecto a las normas y reglas que deben de cumplirse. Cuando no se cumplen estos principios, se desarrollan discusiones y malos entendidos. Todo esto conlleva en un desgaste que afecta a los trabajadores que están bajo esta situación, perjudicando de esta manera el desenvolvimiento y la disposición del trabajo.

Iniciativa: Para que la iniciativa se desarrolle, ésta debe de ser motivada y acrecentada en todos niveles de la estructura, ya que la motivación es un instrumento poderoso y un gran inspirador para el desarrollo personal. Es muy importante tener en cuenta, las restricciones que se deben dar en función a la iniciativa del trabajador, teniendo en cuenta también la disciplina y la autoridad como ejes fundamentales en una empresa.

1.3.2. Calidad del Servicio.

Es el bien material que viene a compensar las insuficiencias de las personas y pueden ser de dos clases: tangible e intangibles. Los bienes tangibles se les conoce como productos y por lo general busca resolver una necesidad sentida por la persona, por otro lado, los bienes intangibles son denominados servicios, su forma es inmaterial. Se trata entonces de estímulos que recibe el cliente en un proceso de compra venta por medio del cual soluciona sus problemas o carencias.

1.3.2.1. Concepto de servicio

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry Citado Tirado, K., la eficacia es “el grupo de formas y tipologías de una utilidad y prestación que mantienen un vínculo con la aptitud para compensar la escases manifestada por los clientes”. **(Zeithaml & Berry Citado Tirado, 2016)**

Una buena gestión de la calidad, según la norma internacional ISO 9004, se fundamente en algunos elementos, desarrollados con la finalidad de que las direcciones de las compañías los utilicen para mejorar su desempeño. Ellos son:

- Orientación al cliente.
- Liderazgo.
- Colaboración.
- Orientación al proceso.
- Orientación para el sistema de gestión.
- Progreso continuo.
- Toma de decisiones basadas en hechos.
- Relaciones estrechas con el proveedor.

Según Enrique Muller de la Lama, el servicio “Radica en satisfacer las necesidades y perspectivas del consumidor”. **(Muller, 2013)**

Según Rubén Helouani, el servicio “Vienen a ser las exigencias que compensan las carencias y ambiciones del consumidor en convenio y en el uso”. **(Helouani, 2013)**

Según Pedro Larrea Angulo, el servicio “Viene a ser la apreciación que desarrolla el consumidor con respecto a la relación entre el rendimiento y las perspectivas, ligados estos, con el grupo de variables, cuantitativas y cualitativas de la prestación”. **(Larrea, 2013)**

Según Malcom Peel, el servicio son “Las acciones supletorias que ejecuta una organización para mejorar la satisfacción que reciba el cliente en sus diligencias principales”. **(Peel, 2013)**

Por lo expuesto en los conceptos anteriores, podemos dar a entender:

“La calidad de un servicio es satisfacer las perspectivas que tiene el consumidor sobre qué, tan bien un servicio cubre sus carencias.”

Jacques Horovitz: “Viene a ser el grupo de beneficios que el consumidor aguarda; además del beneficio o del servicio primordial, como resultado del costo, el perfil y el realce propio”. (Horovitz, 2013)

Carlos Colunga Dávila (1995): “Es la labor que se realiza para otros individuos”. (Colunga, 2013)

Laura Fisher de la Vega: “Es el conjunto de acciones, favores que se brindan para su comercialización o que se entregan con relación a las ventas”. (Fisher, 2013)

Philip Kotler: “Es cualquier acción que una persona brinda a la otra; son fundamentalmente sutiles, no dan lugar a la posesión de ninguna cosa. Su obtención puede estar relacionado o no con un utilidad material”. (Kotler, 2013)

Por lo expuesto en los conceptos anteriores, podemos decir:

“El servicio viene a ser la acción desarrollada para dar un favor o satisfacer una necesidad.”

1.3.2.2. CARACTERÍSTICAS DE SERVICIO

Según, Idelfonso Grande Esteban, piensa que los servicios tienen las siguientes características:

1. Intangible:

Esto quiere decir que los servicios no se pueden observar, degustar, apreciar ni oler antes de adquirirlo.

2. Inseparable:

Da a entender que la elaboración de un servicio puede darse mientras este se efectúe.

3. Variable:

Se entiende que la efectividad de los servicios está en relación con quienes la elaboran, así como cuándo, dónde y cómo se suministran.

4. Carácter perecedero:

Se entiende por los servicios que no son posible de conservarlos para su comercio o su uso rezagado.

5. Ausencia de propiedad.

Los clientes de un servicio obtienen un derecho, pero no así la posesión del sustento palpable del servicio, en otras palabras, el cliente paga por un servicio más no por el bien material.

1.3.2.3. TIPOS DE SERVICIO

Según Idelfonso Grande Esteban se tienen cinco tipos de servicio, los cuales son:

1. Genérico.

Estos servicios tienen la condición genérica, tales como: provisiones, indumentarias, residencia, debemos tener en cuenta los productos genéricos, también el descanso, higiene, movilidad, instrucción o sugerencia.

2. Primordial.

Cuando el servicio es considerado importante por el consumidor, un ejemplo vendría a ser cuando una persona pide el servicio de un médico y este va con gusto a examinar apropiadamente a su paciente.

3. Servicio elevado.

Viene a ser el servicio agregado que se entrega al cliente. Por ejemplo, cuando compras un calzado y la dependiente que te cedió el producto te entrega la pintura para la atención del mismo.

4. Servicio General.

Viene a ser la oferta unida de los servicios.

5. Servicio Potencial.

Es aquel producto que el cliente supone que podría hallar ya que dichos servicios se amplían y el consumidor aguarda que incrementen sus perspectivas, pudiendo ser que se le hayan agregado nuevos procedimientos a éste.

William B. Martín plantea lo siguiente, “para poder atender a nuestros clientes, debemos tener en cuenta sus carencias, como son la de ser entendido, de ser bien aceptado, de sentirse significativo y de estar cómodo”. **(Martín, 2013)**

Necesidad de ser entendido.

Las personas que eligen un servicio precisan saber que se están comunicando de forma positiva. Esto nos da a entender que se está descifrando de forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comunicación inadecuada del favor que puede lograr el consumidor.

Necesidad de ser bien aceptado.

Ningún cliente al ingresar a un establecimiento y se siente como un extraño, jamás regresará a dicho establecimiento. El consumidor precisa sentirse que, para usted es la persona más importante y se deleita de vivirlo.

Necesidad de sentirse significativo.

El yo y la autoestima son situaciones necesarias en el ser humano. Un cliente necesita sentirse importante, los detalles que forjemos para que el cliente crea que la atención hace que él sea exclusivo, será un gran logro para un negocio.

Necesidad de bienestar.

El consumidor busca sentirse bien en su entorno físico: aquel centro donde espera relajarse, dialogar y hacer transacciones; asimismo precisan poseer la total certeza de que se les tendrá en cuenta en todo momento y la confianza para satisfacer todos sus requerimientos.

Identificar las carencias de nuestros clientes forma parte primordial para nuestro negocio, convenimos ejecutar los pasos preliminares con la situación de mejorar las carestías evidentes que solicita el consumidor, para lograr llevar una buena prestación del servicio al cliente.

Componentes de la calidad en el servicio

Idelfonso Grande Esteban, sostiene que el consumidor evalúa la disposición del servicio por medio de:

Confiabilidad.

Viene a ser la seguridad de brindar una asistencia de modo óptimo, puntual y estable. La seguridad de dar un servicio bueno a partir de la primera experiencia en donde el consumidor puede dar fe de la honestidad del vendedor.

Accesibilidad.

La compañía que brindan servicios, principalmente deben proporcionar a los consumidores elementos para una comunicación fluida y puedan recibir un servicio ágil. Un negocio que está atento a los problemas y requerimientos de los clientes.

Respuesta.

Lo definimos como el servicio rápido que se le brinda al cliente. Los clientes exigimos mayor atención cada día. Buscamos que se nos de la importancia del caso sin tener que hacer tiempo.

Seguridad.

Los clientes tienen que estar seguros que los bienes que se les entrega se encuentran fuera de peligros, que no están en dificultades ni poseen vacilaciones sobre la bondad de los beneficios así, un consumidor no habría de vacilar de lo que come en un restaurante.

Empatía.

Es ponerse en el lugar del consumidor, para sentirse como él. Es meterse en el lugar del consumidor en cuanto al tiempo, el cual es apreciable para él, es conocerlo a todas sus carestías personales y buscar su satisfacción.

Tangibles.

Las instalaciones que dan servicio a los clientes deben de ser adecuados, limpios, y los trabajadores deben de practicar la higiene y estar presentables de acuerdo a los requerimientos de cada empresa y de su gentío.

1.3.2.4. Importancia de la calidad del servicio.

La principal forma que una empresa se diferencie una de la otra, consiste en ofrecer un servicio de calidad, en forma constante, lo cual dará cabida a la competitividad entre las empresas que nos conducirá a mejorar el trabajo en la producción y en los beneficios de las empresas. Los negocios que dan servicios buscan estar seguros que los consumidores tengan servicios de buena disposición.

Todas las empresas tienen que determinar los intereses de los clientes que tienen a la vista, en cuanto a la disposición del servicio. Por desdicha, la calidad de los servicios es más dificultoso especificar y juzgar, en asimilación a la calidad en los productos. Debido a esto, es de gran relevancia de las empresas que brindan servicios definan y trasmitan con gran detalle las insuficiencias de los consumidores ya que ellos están en relación directa con las personas que obtienen nuestro servicio.

Se debe de tomar en cuenta que la eficacia de los servicios siempre variará, obedeciendo esto a condiciones de la dificultad y, sobre todo, que la relación empleado cliente sea estrecho.

Las dificultades siempre estarán presentes y no se pueden evitar, porque estamos trabajando con seres humanos, que interactúan con factores externos que no se encuentran bajo las posibilidades de darle una solución, por ejemplo, expresiones públicas, incidentes, etc.; la totalidad de estos problemas se desarrollan en delante de los clientes, arrojando como producto que los servicio se retrasen más de lo debido.

De todo lo expuesto se puede decir, que la calidad en el servicio representa una estructura significativa dentro de un negocio, puesto que no sólo está en riesgo el negocio hecho, sino el perfil y la familiaridad que el cliente coloca sobre el producto y/o servicio por ende; un consumidor descontento personifica una merma para la negocio tanto en beneficio como en imagen y si pasa todo lo opuesto, ganamos un cliente satisfecho y fiel a nuestro negocio, además de una difusión gratis por sus recomendaciones y altos ingresos en la empresa.

1.3.3. Dimensiones de la gestión administrativa.

1.3.3.1. Dimensión capacidad de respuesta.

Dar un buen trato a nuestros clientes es una parte fundamental para afirmar que los consumidores de hoy no se transformen en consumidores del pasado. Cuando no se tiene presente los plazos o se hace caso omiso a las sugerencias, conllevar a la complacencia de los clientes hacia tu comercio, y motivarlos a seguir la pista de los servicios de tus competidores.

Una vez que se entienda que el cliente es parte fundamental en un proceso de comercialización, encontraremos que la oportunidad de servir a los clientes aumentará, mientras que los problemas y los cuestionamientos desaparecerán.

1.3.3.2. Dimensión cortesía.

Las personas podemos cambiar en algún momento de centro de abasto, esto por los precios o los artículos que allí se venden, pero vuelve. Sin embargo, por un mala atención o servicio éste no volverá nunca. Todos en algún momento hemos sufrido ante una mala atención y hemos terminando buscando un mejor proveedor.

La cortesía es lo más importante en el proceso de brindar un servicio. Si la cortesía se encuentra ausente en un servicio, el valor de éste queda por los suelos.

El objetivo de la cortesía es hacer que todos los participantes de un momento agradable donde todos se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro.

1.3.3.3. Dimensión competencias personales.

En la actualidad se puede decir que la denominación de competencias personales y profesionales ha asumido una gran importancia dentro de las diferentes agrupaciones e inclusive en las instituciones educativas, con la finalidad de buscar desplegar en las personas diligencias que puedan ser visibles, que muestren su progreso en determinados espacios de su entorno.

Un individuo muestra un perfil elevado de capacidades cuando manifiesta los caracteres requeridos para elaborar determinados trabajos. Está probado que las personas tienen a desarrollar nuevas capacidades durante toda su vida, siempre que le motiven apropiadamente y tenga camino a los recursos necesarios.

1.3.4. Dimensiones de la calidad del servicio.

No viene a ser una situación opcional sino un elemento primordial para que una empresa pueda existir, es el centro del desarrollo y la clave fundamental para que dicha empresa incremente sus beneficios o, todo lo contrario.

1.3.4.1. Dimensión confianza en el servicio.

El confiar en alguien es la base fundamental en toda relación, sin confianza no puede haber éxito. En una empresa prestadora de servicios es muy importante inspirar confianza entre nuestros clientes ya que ellos son la pieza fundamental en toda relación comercial, de allí que un cliente satisfecho en la atención brindada será el combustible que nuestra empresa necesita para salir adelante.

1.3.4.2. Dimensión trato recibido.

El desarrollo de la atención al cliente puede definirse como el grupo de acciones coherentes entre sí que admiten reconocer complacidamente a las insatisfacciones del cliente.

La serie de períodos y conductas del proceso de atención al cliente se dispone como uno de los aspectos esenciales en la observación de la eficacia de un buen servicio.

En esencia, un trato impropio resulta dañino para una empresa, dando cabida a que el cliente no regrese más por el negocio. Se puede decir entonces, que la mayoría de las personas da mucha atención al trato recibido, siendo más común el abandono del distribuidor por dichas causas que por fallas en el producto o servicio en sí.

1.3.4.3. Dimensión optimización del servicio.

A razón de los cambios en la atención al cliente, inducidos por demanda de las redes sociales hay que tener en cuenta el presente estado de dicho servicio, según la orientación al cliente de nuestro negocio. Es necesario entonces pensar en mejorar el servicio mediante las plataformas y equipos convenientes.

Tener presente los hábitos de nuestros clientes, resulta muy significativo para el negocio. La observación de las notas positivas y negativas es muy importante en un negocio.

1.4. Formulación del problema

Todas las empresas del Perú y del mundo mantienen un procedimiento ajustado a satisfacer las necesidades de sus clientes, brindándoles una atención preferencial e inclusive individualizada. La institución educativa Aplicación UNAP no se escapa de estas características ya que una institución educativa se maneja como si fuera una empresa.

Muchas de estas empresas vienen adoptando estrategias, tales como capacitar a su personal, inculcando en ellos la productividad a través de la eficiencia y la eficacia del trabajo que desarrollan, todo esto teniendo en cuenta del entorno sociocultural en el cual se desenvuelve nuestra institución, pero eso es otra cosa.

Esta investigación se centra en el vínculo que pueda existir entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Para poder determinar esta relación que existe entre estas variables de estudio debemos plantear las siguientes preguntas: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP? ¿Qué relación existe entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP? ¿Qué relación existe entre las competencias personales y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP? ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP?

Los resultados de esta investigación pueden variar de acuerdo con el lugar donde se aplique y esto se respetará. Con todo esto nace la necesidad de determinar qué relación existe entre estas variables formulándonos el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Se pretende dar a conocer la problemática de instituciones educativas públicas y hasta privadas en cuanto al buen servicio que se brindan a los usuarios, detectado así características que nos permitan mediante esta investigación corregir ciertos errores que conllevan a un mal servicio.

Este estudio es muy conveniente para los futuros investigadores y tenerlo como un material de consulta, investigación que tiene por finalidad mejorar la calidad del servicio en diferentes instituciones educativas del estado.

En cuanto a los trabajadores que laboran en la parte administrativa de la Institución educativa Aplicación UNAP, verían fortalecidos sus capacidades

referentes a un buen servicio, mejorando su condición profesional en cuanto a la eficacia y eficiencia de su trabajo y por ende ser un ejemplo para los demás trabajadores.

La presente investigación se viene desarrollando cumpliendo con todos los requisitos que las normas legales lo solicitan, esto para poder llegar a una conclusión que permita demostrar nuestra hipótesis planteada.

1.6. Hipótesis

Hipótesis alternativa:

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

1.6.1. Hipótesis específicas.

Se plantearon las hipótesis específicas que se derivan de las dimensiones estudiadas como son:

- a) Existe relación entre la capacidad de respuesta y calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.
- b) Existe relación entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018
- c) Existe relación entre las competencias personales y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-san Juan Bautista, 2018.
- d) Existe relación entre gestión administrativa y la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.
- e) Existe relación entre la gestión administrativa y el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

- f) Existe relación entre la gestión administrativa y la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

1.7. Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.

1.7.1. Objetivos Específicos:

1. Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP.
2. Determinar si existe relación entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP.
3. Determinar si existe relación entre las competencias personales y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP.
4. Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP.
5. Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP.
6. Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP.

II.- MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo correlacional no experimental, transversal correlacional.

Es no experimental puesto que, se puede observar situaciones existentes dentro del área de trabajo de la Institución Educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018; es transversal, debido a que el recojo de datos se hizo en un solo momento y en un tiempo único, y correlacional, porque se establecerá la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio sin precisar el sentido de causalidad.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable 01: Gestión administrativa.

“La gestión administrativa es la forma en que se manejan los capitales insuficientes para lograr las metas deseadas. Se ejecuta a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, orientación y vigilancia. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que debemos tener presente: la unión del personal ”. (ABC.COLOR, 2009)

2.2.1.1. Dimensiones de la gestión administrativa:

- a) Capacidad de respuesta: En forma general podemos decir que, la capacidad de respuesta de un procedimiento cualquiera es su posibilidad media de provocar, frente a una petición una respuesta de calidad tolerable dentro de un rango de tiempo tolerable y a un coste tolerable.
- b) Cortesía: La cortesía viene a ser un valor íntegro y social a través del cual las personas se comportan de manera cortés bajo las pautas de una buena educación, son comedidos y esmerados al tratar a las demás personas.

- c) Competencias personales: Se dice que las competencias personales son la agrupación de los conocimientos, cualidades, valores y destrezas para desarrollar una actividad.

2.2.2. Variable 02: Calidad del servicio

“La calidad en el servicio es una técnica que entidades privadas, públicas y sociales efectúan para certificar la plena complacencia de sus consumidores, tanto internos como externos, ésta complacencia es significativa para que los clientes continúen consumiendo el beneficio o prestación ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes”. (Wikipedia, 2018)

2.2.2.1. Dimensiones de la calidad del servicio:

- a) Confianza en el servicio: No cabe duda de que, si no existiese el elemento confianza, la totalidad de los servicios productivos se entorpecerían de sobremanera o incluso, se harían inadmisibles. La única vía posible para lograr que nuestros consumidores confíen en nosotros es la credibilidad.
- b) Trato recibido: Las personas que tienen relación con los consumidores asumen un gran compromiso; en gran medida éstas pueden marcar la diferencia, es por ello que se debe de tener especial empeño en que la atención sea individualizada. Es necesario, por tanto, disponer de un personal apropiado que ponga mucha empatía y comprensión.
- c) Optimización del servicio: Es proporcionar instrumentos que permiten a una compañía optimice los capitales, logrando con ello un ahorro financiero, así como prestar una mejor calidad en sus servicios.

2.2.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: La gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP -San Juan Bautista, 2018

AUTOR: JUAN CARLOS LLERENA DÁVILA

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO RECOJO DE INFORMACIÓN
1. Gestión administrativa en la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista-2018	Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puntualidad ➤ Calidad del servicio. ➤ Desempeño o adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El servicio fue cumplido en los plazos establecidos por la Institución educativa. ➤ Ha observado que el personal administrativo de la Institución Educativa cuenta con los recursos y materiales adecuados para el servicio de atención a los docentes. ➤ El personal administrativo le informo de todos los servicios que ofrece la institución. ➤ Considera que el personal administrativo de la Institución Educativa, que lo atendió inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo. 	Ordinal	Los trabajadores administrativos del Institución Educativa Aplicación UNAP	Cuestionario
	La cortesía.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trato amable. ➤ Lenguaje apropiado. ➤ Amabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal administrativo de la Institución educativa maneja un lenguaje comprensible el cual usted puede entender. ➤ El personal administrativo de la Institución Educativa es respetuoso con usted. ➤ El personal administrativo de la Institución Educativa muestra disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios que usted está realizando. 	Ordinal	Los trabajadores administrativos del Institución Educativa Aplicación UNAP	Cuestionario
	Competencias personales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Idóneo. ➤ Honestidad. ➤ Preparación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal administrativo de la Institución Educativa muestra que están preparados para dar solución a situaciones conflictivas que puedan surgir con los docentes al momento de atenderlos. ➤ El personal administrativo de la Institución Educativa brinda una imagen de honestidad y confianza. ➤ El personal administrativo de la Institución Educativa muestra su preparación 	Ordinal	Los trabajadores administrativos del Institución Educativa Aplicación UNAP	Cuestionario

			<p>en el cargo que se encuentra actualmente.</p> <p>➤ El personal administrativo de la institución Educativa que lo atendió muestra dominio de los procedimientos administrativos.</p>			
<p>2. Calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista-2018</p>	Confianza en el servicio.	<p>➤ Priorización de necesidades.</p> <p>➤ Solución de peticiones.</p> <p>➤ Entrampamiento del servicio.</p>	<p>➤ Se resuelven o priorizan las necesidades solicitadas por usted.</p> <p>➤ Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas solicitadas en ocasiones pasadas.</p> <p>➤ Las atenciones de los servicios brindados por la Institución Educativa son lentas.</p> <p>➤ El servicio que recibe de la Institución Educativa le parece adecuado.</p>	Ordinal	Docentes de la Institución educativa Aplicación UNAP	Cuestionario
	Trato recibido	<p>➤ Puntualidad en la atención.</p> <p>➤ Satisfacción del servicio.</p> <p>➤ Conocimiento de la realidad.</p>	<p>➤ Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.</p> <p>➤ El servicio que le brindo la Institución Educativa cumplió con las expectativas esperadas por usted.</p> <p>➤ El personal administrativo que labora en la Institución Educativa muestra conocer las necesidades prioritarias que aquejan a los docentes.</p>	Ordinal	Docentes de la Institución educativa Aplicación UNAP	Cuestionario
	Optimización del servicio	<p>➤ Mejorar la calidad.</p> <p>➤ Estrategias para mejorar el trabajo.</p>	<p>➤ Considera que el personal administrativo busca la manera de mejorar la calidad del servicio prestado.</p> <p>➤ El personal administrativo busca estrategias para agilizar el trabajo requerido.</p>	Ordinal	Docentes de la Institución educativa Aplicación UNAP	Cuestionario

* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia.

2.3. Población y muestra

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Aplicación UNAP del distrito San Juan Bautista

2.3.1. Población

Cuadro distribución del personal que labora en la Institución Educativa Aplicación UNAP.

Distribución de la población de docentes de la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista

Trabajadores de la IE Aplicación UNAP				
Condición	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje
Docentes	23	20	43	86%
Auxiliares	0	1	1	2%
Personal de limpieza	2	1	3	6%
Secretarías	0	3	3	6%
Total	25	25	50	100%

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal Docente de la IE Aplicación UNAP-2018. Elaboración propia

La población de esta investigación está conformada por 50 trabajadores que laboran en la IE Aplicación UNAP.

N = 50

2.3.2. Muestra.

Siendo la muestra finita se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra buscada

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = (1 – p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

La muestra es la siguiente:

$$n = \frac{50 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,03)^2(50 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 47,80$$

La muestra utilizada fue:

$$n = 48$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica.

Encuesta.

Es una técnica de investigación que residió en una interrogación oral o escrita que se efectuó a las personas con la finalidad de recabar información indispensable para la investigación. Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación fundada en las afirmaciones emitidas por un modelo representativo de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, evaluaciones personales, entre otros aspectos.

2.4.2 Instrumento.

Cuestionario.

Es la herramienta cualitativa que se usa para calcular o reconocer diversas escenarios y argumentos. El cuestionario es ordenado, porque las opciones de las respuestas a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el estudio estadístico resulta más fácil.

La variable gestión administrativa está conformada por tres dimensiones: capacidad de respuesta (04 ítems), la cortesía (03 ítems) y competencias personales (04 ítems). Esta variable tuvo un total de 11 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable gestión administrativa tuvieron la siguiente valoración: NO (0) y SI (1).

Del mismo modo, la variable calidad del servicio, estuvo conformada por tres dimensiones: confianza en el servicio (04 ítems), trato recibido (03 ítems), optimización del servicio (02 ítems). Esta variable tuvo un total de 9

ítems. Las alternativas de los ítems de la variable calidad del servicio tuvieron la siguiente valoración: NO (0) y SI (1), siendo estas dicotómicas ya que solo tiene dos respuestas.

2.4.3. Validez

Los datos recogidos mediante las encuestas fueron sometidos a una revisión para luego ser trasladados al programa Excel, para la respectiva tabulación e ingreso al programa estadístico SPSS 22, para el análisis de los resultados.

Los esquemas se hicieron por cada una de las variables y dimensiones.

2.4.4. Confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	48	100,0

FUENTE: ORDENADOR SSPS22.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,852	0,848	20

FUENTE: ORDENADOR SPSS22.

Para la elaboración del presente estudio se tuvo en cuenta los criterios de análisis del Alfa de Cronbach, el cual evalúa y analiza los datos o información registrada por medio de la prueba de Kuder Richardson para opciones dicotómicas, es decir, que solo se tienen dos opciones de respuesta para la encuesta, en este caso SI = 1 y NO = 0, que para la validación del presente caso cuenta con un total

de 20 ítems. Los juicios de confiabilidad están sostenidos en la evaluación de los siguientes autores:

Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida

“El alfa de Cronbach. Es un coeficiente que vale para calcular la fiabilidad de un nivel de medida, y cuyo nombre Alfa fue elaborada por Cronbach en 1951. El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que constituyen parte de la escala. Puede deducirse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems.

El coeficiente alfa se puede manejar como una tabla de seguridad interna. Pero no involucra nada sobre la permanencia en el tiempo ni sobre la paridad entre formas alternas del instrumento.

- El coeficiente alfa puede verse como el límite inferior del coeficiente de confiabilidad conocido como coeficiente de precisión. En otras formas, un coeficiente alfa de 0.80 sólo involucra que el coeficiente de precisión es mayor que 0.80, pero no se sabe por cuánto se diferencia.
- El coeficiente alfa se puede representar como la media de todos los coeficientes de confiabilidad que se obtienen por los métodos de las dos mitades.
- El coeficiente alfa no es un índice de unidimensionalidad del instrumento.
- El coeficiente alfa se puede utilizar en cualquier situación en la que se quiera estimar la confiabilidad de un compuesto.

Existen factores que pueden afectar la confiabilidad como lo son:

- Homogeneidad del grupo.
- Tiempo.
- Tamaño del cuestionario.

- Objetividad del proceso de asignar puntuaciones.

El método **Kuder Richardson**. Se trata de una fórmula semejante que el Alfa de Cronbach solo que esta última es indicada para ítems continuos y Kuder Richardson para ítems dicotómicos. Hay muchas formas para calcular la confiabilidad de una técnica de medición, en este caso el valor resultante para nuestra investigación según Kuder Richardson para opciones dicotómicas fue: $KR(20) = 0,86$. Lo cual indica un rango aceptable, todas estas utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos factores pueden oscilar entre 0 y 1" (Venemedia, 2014)

2.5. Métodos de análisis de datos

El método que se utilizó para calcular la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa UNAP será la Chi-cuadrado de Pearson para variables cualitativas que es un instrumento que mide la estrecha relación entre dos variables.

En primer lugar, se procedió a hacer un análisis de los datos obtenidos para luego ser transferidos al programa Excel, y posteriormente trasladados al programa SPSS22, para extraer todos los datos estadísticos que necesitamos incluyendo la confiabilidad.

Los métodos de análisis de datos serán las siguientes:

- Inspección de la eficacia de los datos mediante la exploración total de los instrumentos.
- El proceso de los datos será mediante el uso de medios informáticos.
- Para la observación de los datos derivados se emplearán equipos estadísticos como el SPSS22.
- La verificación de hipótesis se realizó mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson.
- Los desenlaces se expresarán de acuerdo a los objetivos trazados y los resultados obtenidos.

2.6. Aspectos éticos.

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos para esta investigación:

- Se contó con la autorización y visto bueno de los encuestados, fueron informados previamente de lo que se persigue como estudio de investigación.
- Las preguntas fueron de carácter abiertas en donde solamente tendrán que responder de manera afirmativa o negativa.
- Los aspectos éticos para la presente investigación se consolidaron en la ley marco de la modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27678, que busca la obtener los más altos niveles de eficacia del aparato estatal, buscando lograr lo siguiente:
 - Un servicio de calidad.
 - Que hay una mayor participación.
 - Que sea disgregado y descentralizado
 - Que sea claro en su misión
 - Con servidores oficiales competentes y apropiadamente pagados

Concluimos y consideramos que esta investigación será un aporte muy importante que permitirá contribuir a nuevas investigaciones, y para que las instituciones del estado como es el caso de la institución educativa Aplicación UNAP, generen una apropiada calidad de servicio, a través de los diferentes procedimientos.

III. RESULTADOS

3.1. Validez y confiabilidad

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa. Reporte de salida.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,852	0,848	20

FUENTE: ORDENADOR SPSS22.

La tabla nos muestra una alta confiabilidad en el procesamiento de los datos a través del Alfa de Cronbach para medir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

3.2. Tablas y gráficos descriptivos.

Tabla N° 1

Título: El servicio fue cumplido con los plazos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	41,7	41,7	41,7
	SI	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 1:

Del total de trabajadores entrevistados, el 58 % respondió que se cumplieron los plazos establecidos y el 42 % contesto lo contrario.



Figura 1: Cumplimiento de los plazos establecidos

Tabla N° 2

Título: Recursos y materiales adecuados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	20,8	20,8	20,8
	SI	38	79,2	79,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 2:

Del total de trabajadores entrevistados, el 79 % respondió que se cuentan con los recursos y materiales para brindar un buen servicio y el 21 % contesto lo contrario.



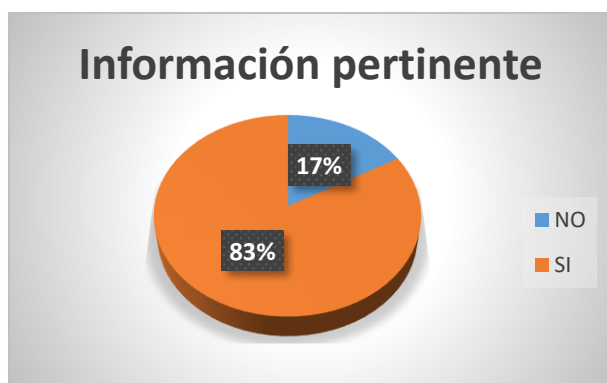
Figura 2: Recursos y materiales adecuados

Tabla N° 3**Título: Servicios que ofrece la institución.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	16,7	16,7	16,7
	SI	40	83,3	83,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación de la tabla N° 3:

Del total de trabajadores entrevistados, el 83 % respondió que fue informado de todos los servicios que se brinda en la institución y el 17 % contesto lo contrario.

**Figura 3: Información de todos los servicios prestados****Tabla N° 4****Título: Confianza y buena disposición en el servicio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	16	33,3	33,3	33,3
	SI	32	66,7	66,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 4:

Del total de trabajadores entrevistados, el 67 % respondió que el personal inspira confianza y buena disposición y el 33 % contesto lo contrario.

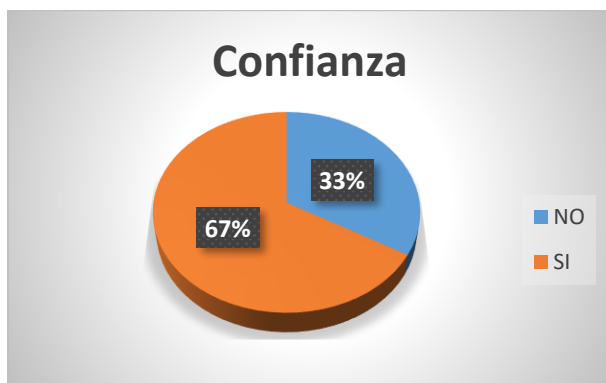


Figura 4: Se inspira confianza y disposición en la atención

Tabla N° 5

Título: Manejo de un lenguaje comprensible.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	21	43,8	43,8	43,8
	SI	27	56,3	56,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 5:

Del total de trabajadores entrevistados, el 56 % respondió que el personal maneja un lenguaje claro y el 33 % contesto lo contrario.



Figura 5: Se maneja un lenguaje comprensible

Tabla N° 6**Título: El personal administrativo respetuoso.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	24	50,0	50,0	50,0
	SI	24	50,0	50,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 6:

Del total de trabajadores entrevistados, el 50 % respondió que el personal es respetuoso y el 50 % contesto lo contrario.



Figura 6: Es respeto con el personal

Tabla N° 7**Título: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites administrativos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	18	37,5	37,5	37,5
	SI	30	62,5	62,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 7:

Del total de trabajadores entrevistados, el 63 % respondió que el personal muestra disponibilidad para apoyarlo en los tramites y el 37 % contesto lo contrario.



Figura 7: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios

Tabla N° 8

Título: Resuelve situaciones conflictivas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	10,4	10,4	10,4
	SI	43	89,6	89,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 8:

Del total de trabajadores entrevistados, el 90 % respondió que el personal se encuentra preparado para dar solución a conflictos y el 10 % contesto lo contrario.

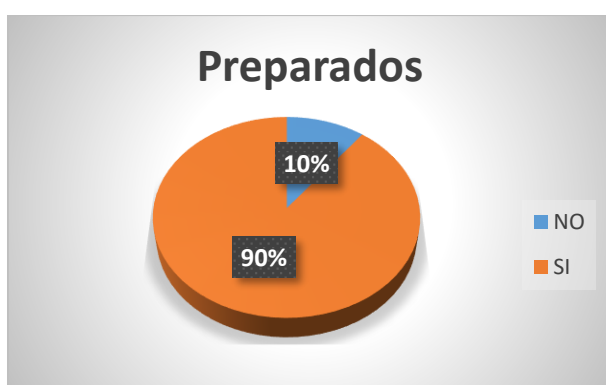


Figura 8: Preparados para afrontar situaciones conflictivas

Tabla N° 9**Título: Imagen de honestidad y confianza.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	16	33,3	33,3	33,3
	SI	32	66,7	66,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 9:

Del total de trabajadores entrevistados, el 67 % respondió que el personal brinda una imagen de honestidad y confianza y el 33 % contestó lo contrario.



Figura 9: Honestidad y confianza en el servicio

Tabla N° 10**Título: El personal administrativo preparado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	29,2	29,2	29,2
	SI	34	70,8	70,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 10:

Del total de trabajadores entrevistados, el 71 % respondió que el personal muestra preparación y profesionalismo y el 29 % contestó lo contrario.



Figura 10: Preparación y profesionalismo en el cargo

Tabla N° 11

Título: Dominio de los procedimientos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	17	35,4	35,4	35,4
	SI	31	64,6	64,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N°11:

Del total de trabajadores entrevistados, el 65 % respondió que el personal muestra dominio de los procedimientos administrativos y el 35 % contestó lo contrario.

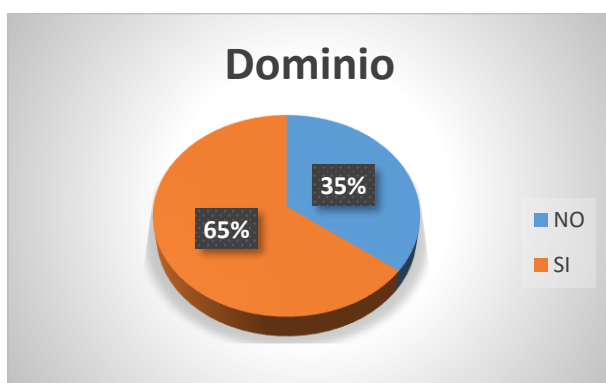


Figura 11: Muestra dominio de los procedimientos administrativos

Tabla N° 12

Título: Se resuelven las necesidades solicitadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	41,7	41,7	41,7
	SI	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 12:

Del total de trabajadores entrevistados, el 58 % respondió que el personal resuelve las necesidades solicitadas y el 42 % contesto lo contrario.



Figura 12: Se resuelven y priorizan las necesidades

Tabla N° 13

Título: Se dieron soluciones a las demandas solicitadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	29,2	29,2	29,2
	SI	34	70,8	70,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N°13:

Del total de trabajadores entrevistados, el 71 % respondió que el personal resuelve las demandas solicitadas y el 29 % contesto lo contrario.

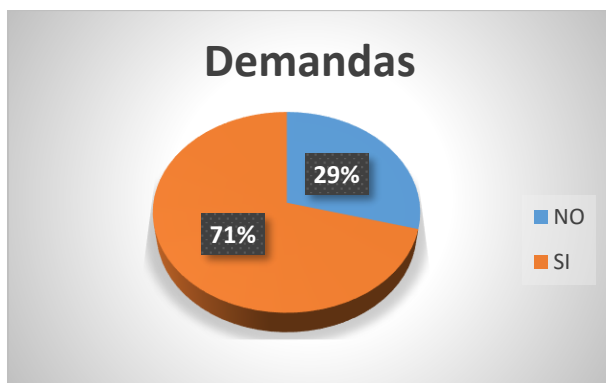


Figura 13: Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas

Tabla N° 14

Título: Atención lentas en los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	17	35,4	35,4	35,4
	SI	31	64,6	64,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N°14:

Del total de trabajadores entrevistados, el 65 % respondió que la atención es lenta y el 35 % contestó lo contrario.

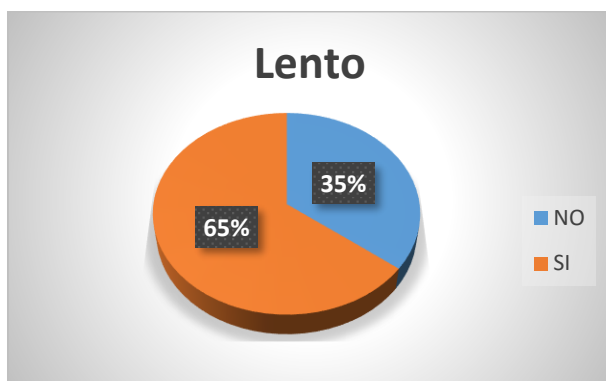


Figura 14: La atención es lenta

Tabla N° 15**Título: Servicio adecuado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	27,1	27,1	27,1
	SI	35	72,9	72,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 15:

Del total de trabajadores entrevistados, el 73 % respondió que la atención les parece adecuado y el 27 % contesto lo contrario.

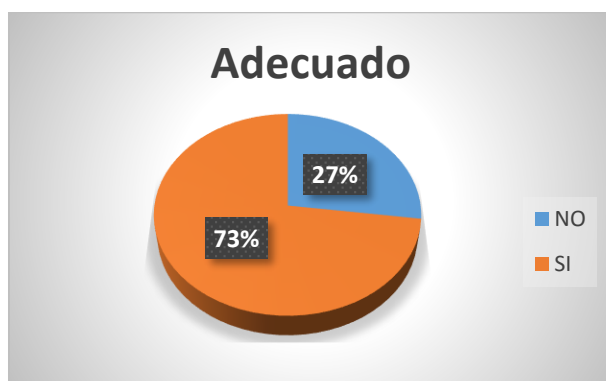


Figura 15: El servicio es el adecuado

Tabla N° 16**Título: Solicitudes atendidas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	16	33,3	33,3	33,3
	SI	32	66,7	66,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 16:

Del total de trabajadores entrevistados, el 67 % respondió que sus solicitudes son atendidas oportunamente y el 33 % contesto lo contrario.



Figura 16: Las solicitudes son atendidas

Tabla N° 17

Título: Expectativas esperadas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	25,0	25,0	25,0
	SI	36	75,0	75,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N°18:

Del total de trabajadores entrevistados, el 75 % respondió que el servicio cumplió con las expectativas esperadas y el 25 % contestó lo contrario.



Figura 17: Se cumplió con las expectativas esperadas

Tabla N° 18**Título: Conocimiento de necesidades prioritarias.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	17	35,4	35,4	35,4
	SI	31	64,6	64,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 18:

Del total de trabajadores entrevistados, el 65 % respondió que el personal conoce las necesidades prioritarias y 35 % contesto lo contrario.

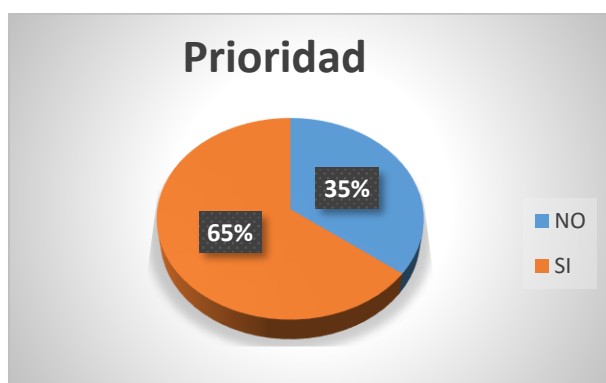


Figura 18: Se conoce de las necesidades prioritarias

Tabla N° 19**Título: Mejora de la calidad del servicio prestado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	20,8	20,8	20,8
	SI	38	79,2	79,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 19:

Del total de trabajadores entrevistados, el 79 % respondió que el personal busca mejorar la calidad del servicio y 21 % contesto lo contrario.



Figura 19: Se busca la manera de mejorar la calidad del servicio

Tabla N° 20

Título: Estrategias para agilizar el trabajo requerido.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	18	37,5	37,5	37,5
	SI	30	62,5	62,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Ordenador SPSS22

Interpretación de la tabla N° 20:

Del total de trabajadores entrevistados, el 63 % respondió que el personal busca estrategias para agilizar el trabajo y 37 % contesto lo contrario.

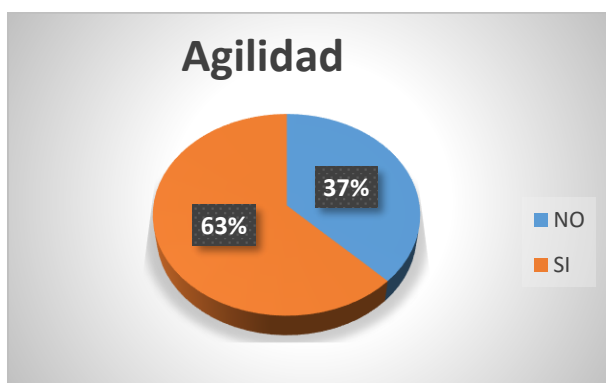


Figura 20: busca estrategias para agilizar el trabajo requerido

3.3. Análisis Inferencial

3.3.1. Prueba de hipótesis estadística

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis alternativa:

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 21

Título: Prueba general de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	141,758 ^a	90	,000
Razón de verosimilitud	81,016	90	,740
Asociación lineal por lineal	12,754	1	,000
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 21:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 22

Título: Medidas simétricas general			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,864	,000
N de casos válidos		48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 22:

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, existe una relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 01

Hipótesis alternativa:

H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 23

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,137 ^a	36	,101
Razón de verosimilitud	40,397	36	,282
Asociación lineal por lineal	6,713	1	,010
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 23:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,101$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 24

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,704	,101
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 24:

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,101$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, no existe una relación fuerte entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 02

Hipótesis alternativa:

H1: La cortesía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La cortesía no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 25

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	34,938 ^a	27	,140
Razón de verosimilitud	41,364	27	,038
Asociación lineal por lineal	6,829	1	,009
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 25:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,140$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La cortesía no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 26

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,649	,140
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 26:

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,140$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, no existe una relación fuerte entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 03

Hipótesis alternativa:

H1: Las competencias personales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: Las competencias personales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 27

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	55,275 ^a	36	,021
Razón de verosimilitud	50,768	36	,052
Asociación lineal por lineal	13,189	1	,000
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 27:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,021 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 Las competencias personales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 28

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,732	,021
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 28:

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,021 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 Las competencias personales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 04

Hipótesis alternativa:

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 29

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	82,904 ^a	40	,000
Razón de verosimilitud	75,796	40	,001
Asociación lineal por lineal	13,132	1	,000
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 29:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 30

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,796	,000
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 30:

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 05

Hipótesis alternativa:

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el trato recibido en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 31

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,385 ^a	30	,229
Razón de verosimilitud	37,627	30	,160
Asociación lineal por lineal	16,333	1	,000
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 31:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,229$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 32

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,651	,229
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N°32:

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,229$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA N° 06

Hipótesis alternativa:

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Hipótesis nula:

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 33

Título: Prueba chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,283 ^a	20	,504
Razón de verosimilitud	19,931	20	,462
Asociación lineal por lineal	,897	1	,343
N de casos válidos	48		

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 33:

Como el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,504$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Tabla N° 34

Título: Medidas simétricas		
	Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,535	,504
N de casos válidos	48	

FUENTE: ORDENADOR SPSS22

Interpretación de la Tabla N° 34:

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,504$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

VI. DISCUSIÓN

Esta investigación trata de la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Debemos precisar que, la gestión administrativa en la institución educativa aplicación UNAP está influenciada por situaciones externas, tales como la política universitaria que dirigen las riendas de la institución educativa, sometida a las leyes universitarias. Otro indicador importante es el ministerio de educación que no apoya en gran medida a cambiar las políticas de apoyo directo, en cuanto a capacitaciones dirigidos a todo el personal de la institución educativa.

Se puede observar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, esto se puede sustentar según el Instituto Tecnológico de Educación Superior, plantea que: “La calidad de los servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para hacer un buen trabajo” **(ITESM, 2003)**

En este trabajo, se ha verificado que no existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad del servicio y lo mismo sucede con la dimensión cortesía con respecto a la variable dependiente calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP. Estas relaciones obtuvieron un coeficiente de contingencia mayor al nivel de significancia, demostrando así que no hay una dependencia entre dimensión y variable, mientras que en la investigación titulada “La gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en las oficinas de la superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima” (Rivas, 2015), se concluyó que existe alta reciprocidad progresiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y sus indicadores.

Existe una relación significativa entre la dimensión competencias personales y la variable calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP. En esta relación de variables se obtuvo un coeficiente de contingencia menor al nivel de

significancia demostrando así que existe una alta relación entre dichas variables, mientras que en la investigación titulada “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del instituto superior la Pontificia” (Quichca, 2012), llegó a concluir que hay una correspondencia relevante entre las dos variables coincidiendo con los resultados obtenidos.

Existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa en la institución educativa Aplicación UNAP y la dimensión confianza en el servicio. En esta relación de variables se obtuvo un coeficiente de contingencia menor al nivel de significancia, demostrando así que existe una alta relación entre dichas variables.

Se ha podido verificar también que no existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y las dimensiones trato recibido y optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP. Estas relaciones obtuvieron un coeficiente de contingencia mayor al nivel de significancia, demostrando así que no hay una dependencia de variables.

Por último, se puede decir que existe una relación directa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018

En cuanto al resultado general, se acepta la hipótesis general. Se determinó que sí existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018, esto se respalda en que “Todas las teorías en administración moderna coinciden en afirmar que los grandes cambios organizacionales se logran a través del compromiso y la participación del personal” **(Charry Rodríguez, 2013)**

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 23 se observa que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 24 se observa que el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, existe una relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

2. En relación al primer objetivo específico: Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan bautista 2018.

En la tabla N° 26 se observa que el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,101$) luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 27 se observa que el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,101$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, no existe una relación fuerte entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

3. En relación al segundo objetivo específico: Determinar si existe relación entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018.

En la tabla N°29 se observa que el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,140$) luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La

cortesía no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 30 se observa que el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,140$) rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05, no existe una relación fuerte entre la cortesía y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

4. En relación al tercer objetivo específico: Determinar si existe relación entre las competencias personales y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 32 se observa que Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,021 < 0,05$), luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 las competencias personales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 33 se observa que el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,021 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 las competencias personales se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

5. En relación al cuarto objetivo específico: Determinar si existe relación entre gestión administrativa y la confianza en el servicio y la en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 35 se observa que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 36 se observa que el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa se relaciona significativamente con la confianza en el servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

6. En relación al quinto objetivo específico: Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 38 se observa que el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,229$), luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa no se relaciona significativamente con el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 39 se observa que el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,229$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa no se relaciona significativamente con el trato recibido en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

7. En relación al sexto objetivo específico: Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 41 se observa que el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,504$), luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

En la tabla N° 42 se observa que el coeficiente de contingencia es mayor que 0,05 ($0,05 < 0,504$) se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia 0,05 la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la optimización del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos llevan a plantear las siguientes recomendaciones:

1. Tender lazos de dialogo y cooperativismo con las instituciones encargadas de velar por el desarrollo y el progreso de la institución educativa Aplicación UNAP.
2. Gestionar capacitaciones constantes para el personal administrativo y/o personal docente de la institución educativa.
3. Fortalecer los lazos de trabajo en equipo y liderazgo dentro de la institución educativa.
4. Atender los requerimientos del personal administrativo y del personal docente de la institución educativa Aplicación UNAP.
5. Al personal administrativo seguir manteniendo ese trato amable, buscando la superación y el éxito.
6. Socializar los resultados del presente estudio a la DREL y UNAP.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ABC.COLOR. (13 de Marzo de 2009). *ABC.COLOR*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>
- Aranda. (7 de Marzo de 2014). *Grupo Aranda*. Obtenido de <http://www.arandaformación.com>
- Aranda. (7 de Marzo de 2014). *Grupo Aranda Formación*. Obtenido de <http://www.arandaformación.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina descentralizada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Calampa, C. y. (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Charry Rodríguez, A. (10 de Abril de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>
- Colunga, C. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Confucio. (11 de Septiembre de 2013). *Gestion admon-Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/mobile/juanjosevegao/gestion-admon>
- Española, R. A. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <http://www.rae.es/rae.html>
- Fayol, H. (6 de Junio de 2018). *Monografias.com S.A*. Obtenido de <https://m.monografias.com>
- Faytong, H. (1 de enero de 2018). *Datun Corporetion*. Obtenido de www.colegiociencias.pe
- Fisher, L. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Helouani, R. (18 de octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Hidalgo, J. (2015). Modelo de Gestión para mejorar la atención al usuario del gadm canton Babahoyo, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES de la ciudad de Ecuador. (*Tesis de Maestría*). Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Ecuador.

- Hidalgo, L., & Tananta, F. (2017). Análisis del nivel de satisfacción de los clientes de Rimac Seguro y Reaseguros agencia Iquitos. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Horovitz, J. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-Monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajo96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- ITESM. (10 de Abril de 2003). *gestopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com>
- Kotler, P. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Larrea, P. (18 de octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Martin, W. (18 de Octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Metacalfe, H. (11 de Septiembre de 2013). *Gestion admon-Slideshare*. Obtenido de <http://www.es.slideshare.net/mobil/juanjosevegao/gestion-admon>
- Muller, E. (18 de octubre de 2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Peel, M. (18 de octubre de 2013). *calidad del servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicio-al-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del instituto superior particular "La Pontificia". (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rivas, P. y. (2015). La Gestión Administrativa y la Calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima. (*Tesis de Maestría*). Universidad César vallejo, Lima.
- Roque, J. (2016). Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martin". (*Tesis de Maestría*. Universidad Señor de Sip{an, Chiclayo.
- Smith, A. (3 de Abril de 2013). *Documento en Linea*. Obtenido de <http://www.geoogole.com/organización/elementosbasicosdelaadministración/s egunalgunosautores.htm>
- Taylor, F. (11 de septiembre de 2013). *Gestion admon-slideshare*. Obtenido de <http://www.es.slideshare.net/mobil/juanjosevegao/gestion-admon>

- Terry, G. (22 de Noviembre de 2011). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <http://www.joge15-gestionadministrativa.blogspot.com/?m=1>
- Tórrez, M. (2015). La Gestión Administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- Valera, E. (2010). Gestión y Gobernanza local en Perspectiva comparada: Las Políticas Públicas de Modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el Norte de Portugal. (*Tesis de Doctorado*). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Venemedia, ©. (24 de Noviembre de 2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/alfa-de-cronbach/>
- Wikipedia. (26 de Abril de 2018). *Wikipedia.org*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio
- Zeithaml, p., & Berry Citado Tirado, K. (7 de Diciembre de 2016). *La gestión administrativa y calidad del servicio*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-gestion-administrativa-y-calidad-del-servicio-rodriguez-portella>

ANEXOS

ANEXO 01

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Post Grado

ENCUESTA

Estimado Señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad determinar que, a mejor gestión administrativa, mejora la calidad del servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista-2018, la encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero (a) posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una "X" el casillero de su preferencia.

En las veces que usted se acercó a hacer algún trámite en la Institución Educativa.....
(Tomar en cuenta para todas las preguntas)

N°	ITEMS	SI	NO
	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	0
1	¿El servicio fue cumplido en los plazos establecidos por la Institución educativa?		
2	¿Ha observado que el personal administrativo de la Institución Educativa cuenta con los recursos y materiales adecuados para el servicio de atención a los docentes?		
3	¿El personal administrativo le informó de todos los servicios que ofrece la institución?		
4	¿Considera que el personal administrativo de la Institución Educativa, que lo atendió inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo?		
	DIMENSIÓN: LA CORTESÍA	1	0
5	¿El personal administrativo de la Institución educativa maneja un lenguaje comprensible el cual usted puede entender?		
6	¿El personal administrativo de la Institución Educativa es respetuoso con usted?		
7	¿El personal administrativo de la Institución Educativa muestra disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios que usted está realizando?		
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES	1	0
8	¿El personal administrativo de la Institución Educativa muestra que están preparados para dar solución a situaciones conflictivas que puedan surgir con los docentes al momento de atenderlo?		
9	¿El personal administrativo de la Institución Educativa brinda una imagen de honestidad y confianza?		
10	¿El personal administrativo de la Institución Educativa muestra su preparación y profesionalismo en el cargo que se encuentra actualmente?		
11	¿El personal administrativo de la institución Educativa que lo atendió muestra dominio de los procedimientos administrativos?		
	VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO		
	DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO	1	0
12	¿Se resuelven o priorizan las necesidades solicitadas por usted?		
13	¿Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas solicitadas en ocasiones pasadas?		

14	¿Las atenciones de los servicios brindados por la Institución Educativa son lentas?		
15	¿El servicio que recibe de la Institución Educativa le parece adecuado?		
	DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO	1	0
16	¿Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades?		
17	¿El servicio que le brindó la Institución Educativa cumplió con las expectativas esperadas por usted?		
18	¿El personal administrativo que labora en la Institución Educativa muestra conocer las necesidades prioritarias que aquejan a los docentes?		
	DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO	1	0
19	¿Considera que el personal administrativo busca la manera de mejorar la calidad del servicio prestado?		
20	¿El personal administrativo busca estrategias para agilizar el trabajo requerido?		

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Preguntas

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.

DIRIGIDO A: Los docentes de la Institución Educativa "Aplicación UNAP"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Odiseo Loayza Patricia Margarita

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Considera el grado del experto que validará el instrumento.

VALORACIÓN:

MALO	REGULAR	BUENO
		X


FIRMA DEL EVALUADOR

Título de la tesis: La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP - San Juan

Bautista, 2018

VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Gestión Administrativa	1. Puntualidad.	1. El servicio fue cumplido en los plazos establecidos por la Institución educativa.	X		X		X		
	2. Calidad del servicio.	2. Ha observado que el personal administrativo de la Institución Educativa cuenta con los recursos y materiales adecuados para el servicio de atención a los docentes.	X		X		X		
	3. Desempeño adecuado.	3. El personal administrativo le informó de todos los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
		4. Considera que el personal administrativo de la Institución Educativa, que lo atendió inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.	X		X		X		
	4. Trato amable.	5. El personal administrativo de la Institución educativa maneja un lenguaje comprensible el cual usted puede entender.	X		X		X		
	5. Lenguaje apropiado.	6. El personal administrativo de la Institución Educativa es respetuoso con usted.	X		X		X		
	6. Amabilidad.	7. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios que usted está realizando.	X		X		X		
	7. Idóneo.	8. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra que están preparados para dar solución a situaciones conflictivas que puedan surgir con los docentes al momento de atenderlo.	X		X		X		

2. Calidad del servicio	8. Honestidad	8. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda una imagen de honestidad y confianza.	1		X		X		
		9. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra su preparación y profesionalismo en el cargo que se encuentra actualmente.	1		X		X		
	9. Preparación	11. El personal administrativo de la Institución Educativa que le atendió muestra dominio de los procedimientos administrativos.	1		X		X		
	10. Priorización de necesidades.	12. Se resuelven o priorizan las necesidades solicitadas por usted.	X		X		X		
	11. Solución de peticiones.	13. Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas solicitadas en ocasiones puntuales.	1		X		X		
	12. Entrenamiento del servicio	14. Las atenciones de los servicios brindados por la Institución Educativa son lentas.	1		X		X		
		15. El servicio que recibe de la Institución Educativa le parece adecuado.	1		X		X		
	13. Puntualidad en la atención	16. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.	1		X		X		
	14. Satisfacción del servicio	17. El servicio que le brindó la Institución Educativa cumplió con las expectativas esperadas por usted.	X		X		X		
	15. Conocimiento de la realidad.	18. El personal administrativo que labora en la Institución Educativa muestra conocer las necesidades prioritarias que aquejan a los docentes.	1		X		X		
	16. Optimización del servicio.	19. Considera que el personal administrativo busca la manera de mejorar la calidad del servicio prestado.	1		X		X		
		20. El personal administrativo busca estrategias para agilizar el trabajo requerido.	1		X		X		



 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Preguntas

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.

DIRIGIDO A: Los docentes de la Institución Educativa "Aplicación UNAP"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Velo Garcia Alan

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Considera el grado del experto que validará el instrumento.

Maestro en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

MALO	REGULAR	BUENO
		X



FIRMA DEL EVALUADOR

Título de la tesis: La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP - San Juan
Bautista, 2018

VARIABLE	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACION ENTRE LOS ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Gestión Administrativa	1. Puntualidad.	1. El servicio fue cumplido en los plazos establecidos por la Institución educativa.	X		X		X		
	2. Calidad del servicio.	2. Ha observado que el personal administrativo de la Institución Educativa cuenta con los recursos y materiales adecuados para el servicio de atención a los docentes.	X		X		X		
	3. Desempeño adecuado.	3. El personal administrativo le informó de todos los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
		4. Considera que el personal administrativo de la Institución Educativa, que lo atendió inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.	X		X		X		
	4. Trato amable.	5. El personal administrativo de la Institución educativa maneja un lenguaje comprensible el cual usted puede entender.	X		X		X		
	5. Lenguaje apropiado.	6. El personal administrativo de la Institución Educativa es respetuoso con usted.	X		X		X		
	6. Amabilidad.	7. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios que usted está realizando.	X		X		X		
	7. Idónea.	8. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra que están preparados para dar solución a situaciones conflictivas que puedan surgir con los docentes al momento de atenderlo.	X		X		X		

	8. Honestidad.	8. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda una imagen de honestidad y confianza.		^	x		x		
		10. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra su preparación y profesionalismo en el cargo que se encuentra actualmente.	^	^	x		x		
	9. Preparación.	11. El personal administrativo de la Institución Educativa que lo atendió muestra dominio de los procedimientos administrativos.	/		x		x		
2. Calidad del servicio	10. Priorización de necesidades.	12. Se resuelven o priorizan las necesidades solicitadas por usted.	x		x		x		
	11. Solución de peticiones.	13. Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas solicitadas en ocasiones pasadas.	x		x		x		
	12. Entorpecimiento del servicio	14. Las atenciones de los servicios brindados por la Institución Educativa son lentas.	x		x		x		
		15. El servicio que recibe de la Institución Educativa le parece adecuado.	x		x		x		
	13. Puntualidad en la atención.	16. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.	x		x		x		
	14. Satisfacción del servicio.	17. El servicio que le brindó la Institución Educativa cumplió con las expectativas esperadas por usted.	x		x		x		
	15. Conocimiento de la realidad.	18. El personal administrativo que labora en la Institución Educativa muestra conocer las necesidades prioritarias que aquejan a los docentes.	/		x		x		
	16. Optimización del servicio.	19. Considera que el personal administrativo busca la manera de mejorar la calidad del servicio prestado.	x		x		x		
		20. El personal administrativo busca estrategias para agilizar el trabajo requerido.	/		x		x		


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Preguntas

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.

DIRIGIDO A: Los docentes de la Institución Educativa "Aplicación UNAP"

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Rodriguez Veindemilla Dina del Carmen

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Considera el grado del experto que validará el instrumento.

Magister en Gestión Educativa

VALORACIÓN:

MALO	REGULAR	BUENO
		x


FIRMA DEL EVALUADOR

Título de la tesis: La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP - San Juan

Bautista, 2018

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Gestión Administrativa	1. Puntualidad.	1. El servicio fue cumplido en los plazos establecidos por la Institución educativa.	X		X		X		
	2. Calidad del servicio.	2. Ha observado que el personal administrativo de la Institución Educativa cuenta con los recursos y materiales adecuados para el servicio de atención a los docentes.	X		X		X		
		3. El personal administrativo le informó de todos los servicios que ofrece la institución.	X		X		X		
	3. Desempeño adecuado.	4. Considera que el personal administrativo de la Institución Educativa, que lo atendió inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.	X		X		X		
	4. Tratamiento amable.	5. El personal administrativo de la institución educativa maneja un lenguaje comprensible el cual usted puede entender.	X		X		X		
	5. Lenguaje apropiado.	6. El personal administrativo de la Institución Educativa es respetuoso con usted.	X		X		X		
		7. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios que usted está realizando.	X		X		X		
	6. Amabilidad.	8. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra que están preparados para dar solución a situaciones conflictivas que puedan surgir con los docentes al momento de atenderlo.	X		X		X		
7. Idóneo.									

	8. Honestidad.	8. El personal administrativo de la Institución Educativa brinda una imagen de honestidad y confianza.	X		X		X		
		10. El personal administrativo de la Institución Educativa muestra su preparación y profesionalismo en el cargo que se encuentra actualmente.	X		X		X		
	9. Preparación.	11. El personal administrativo de la Institución Educativa que lo atendió muestra dominio de los procedimientos administrativos.	X		X		X		
2. Calidad del servicio	10. Priorización de necesidades.	12. Se resuelven o priorizan las necesidades solicitadas por usted.	X		X		X		
	11. Solución de peticiones.	13. Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas solicitadas en ocasiones pasadas.	X		X		X		
		14. Las atenciones de los servicios brindados por la Institución Educativa son lentas.	X		X		X		
	12. Entrenamiento del servicio.	15. El servicio que recibe de la Institución Educativa le parece adecuado.	X		X		X		
	13. Puntualidad en la atención.	16. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.	X		X		X		
	14. Satisfacción del servicio.	17. El servicio que le brindó la Institución Educativa cumplió con las expectativas esperadas por usted.	X		X		X		
	15. Conocimiento de la realidad.	18. El personal administrativo que labora en la Institución Educativa muestra conocer las necesidades prioritarias que aquejan a los docentes.	X		X		X		
		19. Considera que el personal administrativo busca la manera de mejorar la calidad del servicio prestado.	X		X		X		
	16. Optimización del servicio.	20. El personal administrativo busca estrategias para agilizar el trabajo requerido.	X		X		X		



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP - San Juan Bautista, 2018

Autor(es): Bach. Juan Carlos Llerena Dávila

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista-2018?</p> <p>ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta del personal administrativo y la confianza en el servicio por parte de los docentes de la institución educativa aplicación UNAP? ➤ ¿Qué relación existe entre la cortesía empleado por el personal administrativo y el trato hacia los docentes de la institución educativa aplicación UNAP? ➤ ¿Qué relación existe entre el desarrollo de competencias personales por parte del personal administrativo y su optimización 	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa aplicación UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.</p> <p>ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta del personal administrativo y la confianza en el servicio por parte de los docentes de la institución educativa aplicación UNAP. ➤ Determina la relación que existe entre la cortesía empleado por el personal administrativo y el trato hacia los docentes de la institución educativa aplicación UNAP. 	<p>ALTERNATIVA (H_i)</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.</p> <p>NULA (H_o)</p> <p>No existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa UNAP del distrito de San Juan Bautista, 2018.</p>	<p>Descriptiva: Variable(s) Correlacional: V₁: La gestión administrativa. V₂: La calidad del servicio</p>	<p>V₁: Gestión administrativa</p> <p>El trabajo realizado por el personal administrativo a cargo de las oficinas de secretaria en la institución educativa aplicación UNAP.</p> <p>V₂: Calidad de la atención</p> <p>La satisfacción de los docentes en cuanto al servicio brindado por la parte administrativa de la institución educativa aplicación UNAP.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada Por el enfoque: Cuantitativa Por el tipo: No experimental Por su carácter: Correlacional Por el alcance: Transversal</p>

en el servicio a los docentes de institución educativa aplicación UNAP?	➤ Determinar la relación que existe entre el desarrollo de competencias personales por parte del personal administrativo y su optimización en el servicio a los docentes de la institución educativa aplicación UNAP.				
---	---	--	--	--	--

ANEXO N° 04:
CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



UNAP



Institución Educativa
Experimental UNAP

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL DIRECTOR DEL COLEGIO EXPERIMENTAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA;
HACE CONSTAR:

Que, el Lic. **JUAN CARLOS LLERENA DÁVILA**, alumno de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo ha realizado la Aplicación de Instrumentos de Recolección de datos (Encuestas) en la Institución Educativa Aplicación UNAP, los días 11 y 12 de Junio del 2018, para el desarrollo de su Tesis denominado: "La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Aplicación UNAP – San Juan Bautista, 2018"

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

San Juan, 03 de Agosto del 2018.



COLEGIO EXPERIMENTAL UNAP

[Firma]
Mg. Cleodaro Córdoba Ramírez
Director EOUAP

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

-MGP-

Yo, Dra. VALENCIA CORAL, NÉLIDA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “APLICACIÓN UNAP”, SAN JUAN BAUTISTA, 2018”, del estudiante LLERENA DÁVILA, JUAN CARLOS, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 16% verificable en el Reporte de Originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 07 de Agosto 2018.


Dra. VALENCIA CORAL, NÉLIDA
DNI: 08728997

LLERENA DÁVILA, JUAN CARLOS

Tesis 5 LLERENA

INDICADORES DE ORIGINALIDAD



PLACES DE REFERENCIA

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	2%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.monografias.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unapiguillos.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.abc.com.py Fuente de Internet	<1%


Nélida Valencia Corra